

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система г. Канска»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Канска» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система г. Канска» (далее по тексту – ЦБС г. Канска). Муниципальная услуга предоставляется всеми структурными подразделениями ЦБС г. Канска в соответствии с перечнем библиотек, входящих в ЦБС г. Канска (Приложение № 1).

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1;

Закон Красноярского края от 17.05.1999 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»;

Устав города Канска принят Решением от 27.01.1998 № 47-9 Р;

Постановление администрации города Канска от 19 октября 2010 № 1760 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

Устав ЦБС г. Канска утвержденным Постановлением администрации г. Канска от 04.02.2021 № 51.

1.4. Настоящий регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - Регламент) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к

справочно-поисковому аппарату библиотеки (далее - СПА) и базам данных, создания комфортных условий доступа пользователей к информационным ресурсам ЦБС г. Канска.

Регламент определяет порядок предоставления услуги и стандарт ее предоставления.

1.5. В Регламенте используются следующие понятия:

административная процедура - предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги;

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

база данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на электронном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации.

жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу или муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги;

муниципальная услуга (далее - муниципальная услуга) - деятельность по реализации функций учреждения, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;

справочно-поисковый аппарат (далее - СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

1.6. Заявителем (получателем) муниципальной услуги являются юридические и физические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

организации и общественные объединения;

органы государственной власти, местного самоуправления.

1.7. Порядок информирования о муниципальной услуге.

1.7.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

1) при непосредственном обращении заявителя в библиотеки ЦБС г. Канска, или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения информационных материалов на официальном сайте ЦБС г. Канска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) посредством размещения на Едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru, региональном портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края www.gosuslugi.krskstate.ru, официальном сайте администрации г. Канска <http://www.kansk-adm.ru>, на сайте ЦБС г. Канска <https://www.kansklub.ru>.

1.7.2. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги производится:

по телефону;

по электронной почте;

на сайтах ЦБС г. Канска в интерактивном режиме при непосредственном обращении к сайту;

на основании письменного обращения (запроса);

посредством личного обращения в библиотеки.

1.7.3. При ответах на телефонные звонки сотрудник ЦБС г. Канска подробно, информирует заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Информирование о процедуре предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время (с учетом графика работы).

1.7.4. При личном устном обращении библиотеки ЦБС г. Канска информация о муниципальной услуге предоставляется в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

1.7.5. При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Электронные обращения получателей услуги принимаются через официальный адрес электронной почты ЦБС г. Канска согласно Приложения № 3 к регламенту и подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления услуги направляется в срок 3 дня.

Справочная информация о библиотеках ЦБС г. Канска, включающая сведения о местонахождении, фамилию, имя, отчество руководителя, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов,

режим работы, размещена в приложении № 1 к Регламенту.

1.7.6. При обращении к сайту ЦБС г. Канска заявитель может самостоятельно получить информацию о содержании справочно-поискового аппарата в разделе сайта «Электронный каталог».

1.7.7. На информационных стендах в библиотеках ЦБС г. Канска, официальном сайте администрации г. Канска и ЦБС г. Канска размещается следующая информация:

адрес места нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты, в том числе специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;

текст настоящего административного регламента;

образец заполнения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

сведения о результатах предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга предоставляется:

непосредственно в помещениях библиотек, входящих в структуру ЦБС г. Канска;

в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта ЦБС г. Канска.

2.2. Результатом оказания муниципальной услуги является:

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных ЦБС г. Канска;

обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. При личном посещении библиотек получателем услуги, муниципальная услуга предоставляется получателю в течение 10 минут с момента обращения.

Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, соответствующего запроса (обращения).

Максимальное время консультирования специалистами библиотеки получателей муниципальной услуги - 10 мин. Время ожидания консультации не должно превышать 15 минут.

Время использования баз данных в помещении библиотеки при условии отсутствия очереди сроком не ограничивается. При наличии очереди на доступ к базам данных непрерывное время пользования базами данных для получателя услуги ограничивается до 40 минут.

2.3.2. На сайте ЦБС г. Канска предоставление муниципальной услуги осуществляется в режиме реального времени круглосуточно при непосредственном обращении получателя услуги к сайту.

2.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Для получения муниципальной услуги при обращении получателя услуги в библиотеки требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных.

Для регистрации в библиотеке необходимо предъявить один из документов:

паспорт гражданина Российской Федерации,
военный билет (для военнослужащих),
студенческий билет (для студентов вузов и учащихся средне-специальных учебных заведений),

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Дети до 14 лет записываются на основании документа (паспорта), удостоверяющего личность их законных представителей, и их поручительства.

2.4.2. Для получения муниципальной услуги на сайте ЦБС г. Канска регистрации не требуется.

2.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.6. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

отсутствие регистрации в ЦБС г. Канска;
утеря или порча документов из фонда библиотек ЦБС г. Канска,
нарушение сроков возврата документов,
нарушение правил пользования ЦБС г. Канска.

Факты утери или порчи документов из фонда библиотек, нарушения сроков возврата документов, нарушений получателем услуги Правил пользования подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленного Правилами пользования ЦБС г. Канска.

2.7. Основания для отказа на письменные заявления (обращения):

в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица ЦБС г. Канска вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одним и тем же должностным лицам. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поиска запрашиваемой информации.

2.8. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, получатель услуги вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.9. Сведения о плате за предоставление муниципальной услуги

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с Положением о порядке предоставления платных услуг и иной приносящей доход деятельности ЦБС г. Канска утвержденным директором ЦБС г. Канска.

2.10. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется без предварительной подачи запроса и его регистрации при непосредственном обращении пользователя в библиотеку.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях ЦБС г. Канска, специально оборудованных персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

Помещения, в которых осуществляется приём граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями, необходимой для исполнения муниципальной услуги офисной техникой.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.12. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также условия для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и выхода из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.13. Показателями доступности муниципальной услуги:

соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

2.14. Показатели качества предоставления услуги:

соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек;

соблюдение требований к объему предоставления услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления услуги;

отсутствие жалоб на действия сотрудников при предоставлении муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение получателя муниципальной услуги в ЦБС г. Канска.

3.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в ЦБС г. Канска включают в себя:

регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги либо отказ в регистрации;

консультирование получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки;

предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении муниципальных библиотек.

3.2.1. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги в ЦБС г. Канска.

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в ЦБС г. Канска.

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги осуществляется по предъявлению документов, удостоверяющих личность.

Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

- установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- ознакомление получателя муниципальной услуги с Правилами пользования ЦБС г. Канска;

- оформление регистрационной карточки и читательского формуляра или электронного читательского билета.

Результат административной процедуры является регистрация (перерегистрация) получателя в библиотеку - оформление регистрационной карточки, читательского формуляра или электронного читательского билета

3.2.2. Консультирование получателя муниципальной услуги.

Специалист библиотеки консультирует получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 10 минут.

Результат консультирования – получение пользователем консультации по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.2.3. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, в помещении библиотек ЦБС г. Канска включает в себя пользование получателем баз данных посредством использования компьютерной техники.

Время использования баз данных библиотеки при условии отсутствия очереди сроком не ограничивается. При наличии очереди - непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных ограничивается до 40 минут.

По окончании работы со справочно-поисковым аппаратом, базой данных специалист библиотеки делает отметку в журнале учета электронных справок и консультаций.

Результат административной процедуры - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных ЦБС г. Канска; обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных через официальный сайт ЦБС г. Канска осуществляется на официальном сайте ЦБС г. Канска <https://www.kansklib.ru> в разделе сайта «Электронный каталог».

3.3.1. Для получения муниципальной услуги на сайте ЦБС г. Канска получателю необходимо:

в поисковом окне web-браузера сети Интернет найти официальный сайт ЦБС г. Канска;

для доступа к поисково-справочному аппарату и базам данных библиотек на официальном сайте ЦБС г. Канска выбрать раздел Электронный каталог;

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

3.4. **Блок-схема предоставления услуги** представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.5. Рассмотрение письменного обращения (запроса), поступившего по почте либо электронной почте:

прием и регистрация обращения (запроса) (Форма заявления согласно Приложения № 3);

рассмотрение обращения (запроса) и принятие по нему решения.

3.5.1. При поступлении письменного обращения (запроса) от получателя (лично или по почте) специалисты библиотек ЦБС г. Канска, ответственные за прием и регистрацию документов:

ставят отметку о получении и дату приема письменного обращения от пользователя в журнале регистрации;

направляют зарегистрированное обращение пользователя для нанесения резолюции (поручения) директору ЦБС г. Канска.

При поступлении письменного обращения в электронном виде специалисты, ответственные за прием и регистрацию документов:

направляют получателю подтверждение о получении обращения;

распечатывают письменное обращение;

фиксируют факт получения письменного обращения в электронном виде в журнале регистрации;

направляют зарегистрированное обращение пользователя для вынесения резолюции (поручения) директору ЦБС г. Канска.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 3 дней с момента поступления обращения пользователя в библиотеки ЦБС г. Канска.

Результатом исполнения административной процедуры при письменном обращении пользователя является регистрация обращения и направление зарегистрированного обращения для вынесения резолюции (поручения) должностными лицами библиотек ЦБС г. Канска.

3.5.2. Рассмотрение письменного обращения (запроса) получателя, принятие по нему решения и направление ответа.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение специалистом, которому поручено исполнение данной административной процедуры, письменного обращения пользователя, с указаниями по исполнению (резолюцией) директора ЦБС г. Канска.

В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.7. настоящего регламента, специалист письменно уведомляет пользователя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа. Отказ подписывается директором ЦБС г. Канска.

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги пользователю, направлявшему письменное обращение по электронной почте, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае отсутствия причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 2.7. настоящего регламента, специалист переходит к рассмотрению письменного обращения.

Специалист обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения по вопросам, указанным в нем, после чего готовит письменный ответ.

После получения обращения специалист, которому письменно поручено его рассмотрение, несет персональную ответственность за сохранность письменного обращения до окончания процедуры предоставления муниципальной услуги.

По окончании рассмотрения обращения специалист передает подготовленный ответ для его подписания директору ЦБС г. Канска.

Подписанный ответ регистрируется и направляется пользователю по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в ЦБС г. Канска в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Результатом исполнения данной административной процедуры является направление письменного ответа на обращение пользователя, содержащего информацию о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.6. Требования к организации предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

3.6.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием запроса и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

3.6.2. Единый портал муниципальных услуг обеспечивает:

- доступ заявителей к сведениям о муниципальной услуге, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров муниципальных услуг;

- доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении муниципальной услуги либо услуги;

- возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги либо услуги;

- возможность получения заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий результатов предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом, а также результатов предоставления услуги.

3.6.3. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением настоящего регламента осуществляется в форме текущего контроля руководителем уполномоченного органа по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами

по предоставлению муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется руководителем ЦБС г. Канска.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются планом работы Управления. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Руководитель ЦБС г. Канска несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдение положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.8. Персональная ответственность ответственных лиц (специалистов) закрепляется в соответствующих положениях должностных инструкций.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа

не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации г. Канска, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

- в случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

- в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.6, настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Начальник отдела культуры
администрации г. Канска

И. В. Леонтьева

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных
Муниципального бюджетного
учреждения культуры
«Централизованная библиотечная
система г. Канска»

Перечень библиотек, входящих в муниципальное бюджетное
учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Канска»

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Режим работы	Телефон/факс
1.	Центральная библиотека им. А. П. Чехова	663600, г. Канск, пл. Коростелева, корп.1	с 9.00 - 19.00 час. (выходной - пятница); летнее время с 9.00 - 18.00 час. (выходной - воскресенье) Санитарный день - последний день каждого месяца	3-21-46 (ф.) 2-38-35 3-27-43
2.	Центральная детская библиотека	663600, г. Канск, ул. Ленина, 10	с 10.00 ч. до 19.00 ч., выходной – пятница летнее время с 9.00 - 18.00 час. (выходной - воскресенье) Санитарный день - последний день каждого месяца	3-22-96
3.	Библиотека-филиал № 2	663602, г. Канск, ул. Красноярская, 29	с 9.00 - 18.00 час. (выходной - суббота); летнее время – воскресенье Санитарный день - последний день каждого месяца	6-67-13
4.	Библиотека-	663601,	с 9.00 - 18.00 час.	

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Режим работы	Телефон/факс
	филиал № 3	г. Канск, ул. Шабалина, 57	(выходной - суббота); летнее время пятница с 9.00 – 18.00 час. (выходной – воскресенье) Санитарный день - последний день каждого месяца	
5.	Городская библиотека им. Ю. Р. Кисловского	663614, г. Канск, м/н Северный, 17	с 10.00 - 20.00 час. (выходной - пятница); летнее время с 9.00 - 19.00 час. (выходной - воскресенье) Санитарный день - последний день каждого месяца	3-47-06
6.	Детская библиотека филиал № 7	663600, г. Канск, ул. Бограда, 59 (школа № 6)	с 9.00 - 18.00 час. (выходной - суббота); летнее время – воскресенье Санитарный день - последний день каждого месяца	2-25-30
7.	Библиотека-филиал № 8	663606, г. Канск, ул. 40 лет Октября, 43	с 9.00 - 18.00 час. (выходной - суббота); летнее время – воскресенье Санитарный день - последний день каждого месяца	2-34-41
8.	Городская библиотека им. А.и Б. Стругацких	663606, г. Канск, м-н Северо-Западный, 65 «Б»	с 10.00 - 20.00 час (выходной – пятница); летнее время с 9.00 - 19.00 час. (выходной - воскресенье) Санитарный день - последний день каждого месяца	2-54-42 2-59-72
9.	Молодежная библиотека	663600, г. Канск, пл.	с 9.00 - 19.00 час. (выходной - пятница);	3-48-80

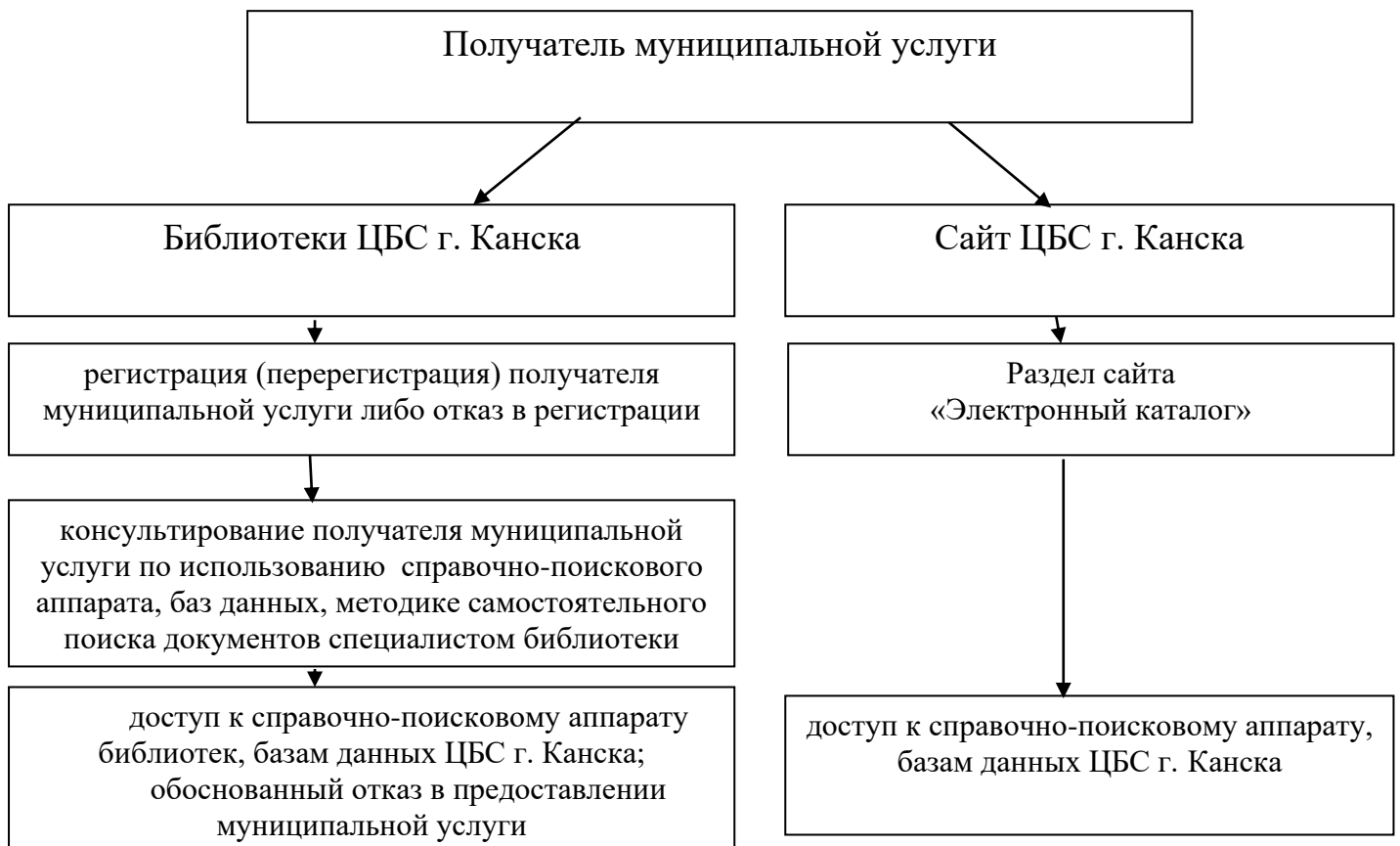
№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Режим работы	Телефон/факс
		Коростелева, корп.1, 2-ой этаж	летнее время с 9.00 - 18.00 час. (выходной - воскресенье) Санитарный день - последний день каждого месяца	
10.	Городская детская библиотека им. А. Гайдара	663614, г. Канск, м-н Северный, 8	с 10.00 - 20.00 час. (выходной - пятница); летнее время с 9.00 - 19.00 час. (выходной - воскресенье) Санитарный день - последний день каждого месяца	2-64-70
11.	Библиотека- филиал № 12	663609, г. Канск, пос. Строителей, РДК	с 9.00 - 18.00 час. (Выходной – пятница, суббота) летнее время – суббота, воскресенье Санитарный день - последний день каждого месяца	3-20-05

Начальник отдела культуры
администрации г. Канска

И. В. Леонтьева

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных
Муниципального бюджетного
учреждения культуры
«Централизованная библиотечная
система г. Канска»

Блок-схема прохождения административных процедур при предоставлении
муниципальной услуги в ЦБС г. Канска



Начальник отдела культуры
администрации г. Канска

И. В. Леонтьева

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек,
базам данных Муниципального
бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная
система г. Канска»

Форма заявления

Директору ЦБС г. Канска

от _____
(Ф.И.О. физического лица/ наименование ю/л)

_____ /
(данные паспорта, контактный телефон /

_____ /
(юридический адрес, контактный телефон)

Заявление (обращение)

Прошу предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных

(указывается вид запрашиваемой информации)

Информацию прошу направить

(лично, по почте, по электронной почте)

На обработку персональных данных в целях предоставления муниципальной услуги, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, в том числе передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение моих персональных данных, согласен(на).

"__" _____ 20__ г.

(подпись заявителя)

Начальник отдела культуры
администрации г. Канска

И. В. Леонтьева